

## Posudek vedoucího diplomové práce

Student: Bc. Lucie Krátká  
Číslo studenta: E20730  
Název diplomové práce: CSR jako nástroj ovlivňující spokojenost a loajalitu zákazníků.  
Cíl práce: Cílem práce je určit, jaký vliv má CSR na spokojenost a loajalitu zákazníků hlavních potravinářských obchodních řetězců působících v České republice.  
Vedoucí práce: Ing. et Ing. Barbora Zemanová, Ph.D.  
Studijní program: Ekonomika a management  
Akademický rok: 2022/2023

### Náročnost tématu

	výborně	velmi dobře	vyhovující	nevyhovující	nelze hodnotit
Teoretické znalosti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vstupní údaje a jejich zpracování	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Použité metody	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Kritéria hodnocení práce

	výborně	velmi dobře	vyhovující	nevyhovující	nelze hodnotit
Stupeň splnění cíle práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Původnost zpracování tématu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka provedené analýzy (ve vztahu k tématu)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba práce a rozsah	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s českou a zahraniční literaturou včetně citací	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava práce (text, grafy, tabulky)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková úroveň (styl, gramatika, terminologie)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Využitelnost výsledků práce

	vysoká	střední	nízká	nelze hodnotit
Pro teorii	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pro praxi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Ostatní připomínky k práci

V teoretické části práce autorka adekvátně vymezila problematiku CSR a konkurenceschopnosti. Především na základě odborných vědeckých článků provedla rešerši literatury na klíčové téma diplomové práce, kterým je vliv CSR na loajalitu zákazníků. Získala několik relevantních výzkumů, jejichž výsledky a závěry jsou v práci uvedeny. Teoretická část práce poskytla kvalitní podklad pro praktickou část práce.

V praktické části práce autorka nejprve provedla analýzu CSR reportů společností patřících mezi hlavní potravinářské obchodní řetězce. Následně porovnála CSR reporty jednotlivých společností s reportingovým rámcem GRI, čímž nabízí zajímavé srovnání jednotlivých společností. A nakonec realizovala vlastní obsáhlé dotazníkové šetření o 25 otázkách. Dotazníkového šetření se účastnilo 1017 respondentů patřících do generace Z a generace Y. Lze konstatovat, že věková kategorie byla vhodně zvolena, neboť, jak z existujících průzkumů vyplývá, mladí lidé mají obecně pozitivnější a zodpovědnější přístup ke společenské odpovědnosti.

Studentka diplomovou práci zpracovávala po celou dobu velmi pečlivě a zodpovědně, díky tomu je práce zpracována mimořádně kvalitně. Její přístup velmi oceňuji. Ocenit lze také logickou strukturu práce, kvalitně provedenou rešerši literatury z velkého množství jak českých, tak i cizojazyčných zdrojů. Také hloubka provedené analýzy, její kvalita a použití statistických metod výrazně překračuje požadovanou úroveň. K práci nemám žádné negativní připomínky. S ohledem na zde uvedené, navrhuji klasifikační stupeň A.

## Vyjádření k výstupům ze systému Theses

Práce není plagiát. Nejvyšší míra shody je 2 %.

## Otázky a náměty k obhajobě

1. Myslíte si, že by Vaše výsledky ukazující, že zákazníci nejčastěji navštěvují ten podnik, který vnímají jako nejodpovědnější, platily i v oděvním průmyslu? Objasněte Váš názor.
2. Překvapily Vás získané výsledky nebo jsou v souladu s Vašimi očekáváními?

## Závěrečné hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě.

Tuto diplomovou práci navrhuji hodnotit známkou: **A**

V Pardubicích 16.1.2023

Podpis .....